



# **DXC GoPro**

## Klagehåndtering

### Håndtering af klagesager i den offentlige sektor

Feedback spiller en vigtig rolle i forhold til at optimere borgerrettede processer. Imidlertid har undersøgelser vist, at komplicerede og langsomme klageprocesser afskrækker en stor andel af borgere, der oplever problemer med en offentlig institution.

**Nøglefunktioner**

- Adgang til klageportal
- Guidede klageformularer
- Nem sporing af den enkelte løsning
- Online samarbejdsværktøjer
- End-to-end sagsstyring
- Hurtigt overblik over kundens historik
- Automatiserede processer
- Opdateret oversigt over deadlines
- Fleksibel adgangskontrol
- Real-time rapportering

GoPro tilbyder en out-of-the-box klagehåndtering løsning til den offentlige sektor. Løsningen håndterer modtagelsen af borgerklager, inddrager interessenter og fokuserer på samarbejde i den enkelte organisation. Løsningen forbedrer kvaliteten og effekten af de interne processer og tilbyder real-time rapportering.

GoPro tilbyder borgerne online adgang til tjenester og mulighed for at følge klagerne. Borgerne bliver vejledt gennem hvert trin i klageformularen. De får ligeledes et klart overblik over deres indsendte klager, samt hvor i processen klagerne befinder sig.

Med lettilgængelig online klagerapportering og konfigurerbar processtyring løses klager hurtigere og i overensstemmelse med compliance-krav.

Desuden giver GoPro indsigt i den offentlige organisations udfordringer med integreret sporing og rapportering, som nøjagtigt måler problemområder.

Med GoPro's løsning kan offentlige institutioner forbedre svartider, opbygge borgernes tillid og strømline interne processer.

Herudover giver GoPro Klagehåndteringsløsningen digital understøttelse af mødebehandlingsprocessen, hvor sager skal via andre interessenter eller nævn.

Klagehåndteringsløsningen anvender en afgørelsesportal med fremlæggelse af sagsbehandlingens resultater i henhold til givne regler.

**For mere information kontakt: [\[publicdk@csc.com\]](mailto:publicdk@csc.com)**

**Om DXC**

DXC Technology (NYSE:DXC) er verdens førende, uafhængige it-servicevirksomhed, som hjælper slutbrugervirksomheder med at styrke innovationen og tilpasse sig et teknologilandskab i konstant forandring. DXC Technology er skabt gennem en fusion af CSC og serviceforretningen i Hewlett Packard Enterprise og supporterer op mod 6000 private og offentlige kunder fordelt på 70 lande. Virksomhedens teknologiske uafhængighed, globale talentmasse og omfattende partneralliancer sikrer stærke next-generation services og løsninger på it-området. DXC Technology er anerkendt som en af de førende virksomheder inden for samfundsmæssig ansvarlighed på globalt plan. Besøg [www.dxc.technology](http://www.dxc.technology) for yderligere information.